

質 疑 ・ 回 答 書

令和5年5月8日

発注番号	05GAI-6	件 名	枚方市新型コロナウイルスワクチン接種業務委託（令和5年度）
No.	質 疑 事 項		回 答
1	仕様書 3P (2)① 何か枚方市在住であることを証明する必要があるか。		必要ありません。 詳しくはNo.8を参照してください。
2	仕様書 4P イ 電話・FAXの専用ダイヤル回線については発注者確保とのことだが、設置に必要な工事費や通話料の金額目安を教えてください。		現在設置されているものを引き続き使用することが可能となります。その場合、工事費は必要ありません。事務処理センターのレイアウト変更や配線工事等を改めて行う場合は受注者の負担で本委託料に含むものとします。事務処理センターの通話料は実績で月額3～6万円程度となっております。
3	仕様書 1P 6 毎月支払いは不可か。		仕様書のとおりです。
4	仕様書 2P ②イ 設置場所につて、各々の業務に専従していれば、同じ執務室内で別の業務が行われていることは問題ないか。		コールセンターの執務室内で必要な設備（機器、回線等）や席数及び専用区画を確保したうえで、本業務に専従し、本業務における情報の保護等の対応を行えば、同一執務室内で別の業務を行うことは問題ありません。 ただし、発注者等が予告なく現地調査を行うことがありますので、執務室にて従事者の確認が行える状態としてください。
5	仕様書 2P ②エ フリーダイヤルの引継ぎに関してどのような手順で行われるか。また電話会社はどちらになるか。		電話会社はエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（以下、NTT という）です。 現在の名義人（トランスコスモス社）から受託者にメールを送付しますので、そのメールの内容に従い、名義変更の旨ご返信ください。 その後 NTT から連絡がありますので、①フリーダイヤルを着信させる番号②その番号の名義③開通させる住所④回線の契約先⑤回線種別をお答えください。 ④について NTT 以外の電話会社を使用している場合は、回線契約書またはその番号に係る請求書を NTT へ提出いただく必要があります。 NTT での内容確認後土日祝除く 6 日程度で名義変更が完了します。7 月 1 日からのコールセンター開設に向けて適切にご対応ください。
6	仕様書 P3. ②カ 英語・中国語・韓国語以外に対応必要な言語はあるか。また、3 者間通話を利用しての対応は問題ないか。その場合は、再委託ではないという認識で良いか。		最低限対応必要な言語は仕様書 P3. ②カに示す英語・中国語・韓国語となります。 3 者間通話を利用しての対応は問題ありません。 貴社に雇用され、または派遣される者以外の者が

		従事する場合、再委託になります。
7	仕様書P3②ク 統括責任者がコールセンターを調査する際、事務処理センターに統括責任者が不在となるが、問題ないか。	問題ありません。その場合は、仕様書P8 8.(1)に示す代理者(複数名可)を事務処理センターに勤務させてください。
8	仕様書P3(2)①枚方市民の雇用創出に関して、目安となる数字はあるか。また努力規定という認識で問題ないか。	目安となる数字は設定していません。努力規定という認識で問題はありません。
9	仕様書P4.(2)①ウ 独自ネットワーク対応の端末について、現在使用している端末について参考に教えていただきたい。	仕様書P4.(2)①オに示す独自ネットワークで利用できる端末については、Latitude5520(LGWAN接続系)、FMVA8804GP(個人番号利用事務系)を使用しています。
10	仕様書P4.(2)①ク 人員の増員について、目安として対応するどのくらい前に相談があるか。	令和5年秋開始接種にあわせ、8月～11月ごろが繁忙時期(業務によって異なります)となることが想定されるので、人員を適切に配置してください。仕様書P4.(2-1)②に示す予約サポートコーナーのブース数については協議のうえ、決定します。
11	仕様書P4.(2)①ケ 発送費と事務処理センター光熱費に関して、現在かかっている金額を教えてください。	発送費及び事務処理センター光熱費については発注者の負担となります。
12	仕様書P4.(2)①コ 関連業者やレンタル費用の詳細を教えてください。	レンタル品目や関連業者は、別紙レンタル物品一覧及び連絡先のとおりとなります。費用等については「枚方市の受託業務」である旨を申し添えたうえ、直接業者へご確認ください。
13	仕様書P6(2-2)②(株)サイシードシーアサイドの予約システム利用料を教えてください。	サイシード社の予約システムの使用・利用料等については直接連絡してご確認ください。 問い合わせは https://lp.sciseed.jp/contact_1?_hstc=131941328_fa79a42737401a2baac7907ee100490d_1678176805746_1682038831967_1682300437594_10&_hssc=131941328_5_1682300437594&_hsfp=1926062662&_ga=2.112731655.2004528873.1682300436-505898525.1678176805 のWeb問い合わせフォームからとなります。 問い合わせの際は、フォームの「ご相談内容詳細」に「枚方市の受託業務」である旨をご記入の上、お問い合わせください。
14	仕様書P9(3)事務処理センターの配置人数の目安や現在の配置実績等を教えてください。また、最低配置人数などはあるか。	最低配置人数は設けていませんが、各業務により繁忙時期が異なることが想定されるので、人員を適切に配置し、業務に支障をきたさないよう体制を構築してください。 なお、令和5年5月現在、1日あたり平均26名が配置されています。
15	仕様書P2.(1)② 期間の間隔が1週間単位もあり、それらの間隔自体修正される場合はあるのか。	国の示す方針や接種状況等により、仕様書に記載する想定必要席数及び期間(間隔)についても修正される場合があります。

16	仕様書P5. ③ア月何件など現状の実績をおききたい。	FAXによる予約（基本的に聴覚障がい者等に限り）は月に5件程度です。高齢者の予約が集中する月のみ20件程度となります。
17	仕様書P8(1)統括責任者は別の勤務地で統括責任者の経験がなくても良いか。	別の勤務地での統括責任者としての経験は問いませんが、コールセンター及び事務処理業務を行う一体的な委託に関する運営管理業務に精通し、従事者の指揮監督・業務全体の進捗管理を行える者を配置してください。
18	仕様書P10 業務報告 日次報告や月次報告のフォーマットはあるか。	特にありません。
19	仕様書 2P. (1)・ワクチン接種の予約・キャンセル受付（医療機関（約50カ所分）、予約システムへの予約情報登録の予約業務の違いは何か。	電話で予約・キャンセルを受け付けたオペレーターが予約システムも操作し予約情報を登録するということです。
20	仕様書 2P. (1) ②想定している席数の確定はどれぐらい前に教えていただくことができるのか。	仕様書に示すとおり、対象日の3週間前をめどに必要な人員数等を協議のうえ確定するものです。
21	仕様書 3P. イ ③自動音声ガイダンスのメッセージの指定はあるか。	発注者から時期に応じて都度お示しします。
22	仕様書仕様書 3P. ③オ受電内容をすべて毎日エクセル等に文章におこし、管理をするということの問題ないのか。	受電内容をすべて文章に起こす必要はありませんが、録音等を一定期間保存し、電話番号等から対応内容等を確認できることを想定しています。
23	仕様書 3P. (2) ①現在の開設している時間は何時から何時か。	年末年始（12月29日～1月3日）を除き、土日祝日を含めて毎日9時から17時30分で開設しています。
24	仕様書 5P. (2) イ. 事務処理センターには携帯電話を何台用意するのが望ましいか。	台数の指定はありませんが、少なくとも1台（社用携帯電話等で発注者に電話番号を伝えられるもの）は必要となります。
25	仕様書 6P. ス. タブレットは4台準備すれば問題ないか。	タブレット端末や台数の指定はありませんが、全てのブースで同時に予約受付を行える台数を用意するなど円滑な業務実施に必要な台数を準備してください。
26	仕様書 6P. (2-2) 現状どれぐらいの頻度で現行はおこなっているか。	予約システム運営業務は毎日行っております。なお、業務の詳細については（2-2）③のとおりです。
27	仕様書 10P. 13 対応件数や回線の埋まっている状況などをリアルタイムに伝達することで相違ないか。報告内容とその方法についてご教示頂きたい。10分ごとに全部書類での提出か。	10分ごとの報告は、基本的に予約開始日（予約の電話が集中することが想定される日）に求めるものです。コールセンターへの10分ごとの受電件数及び対応件数等を記載した書類（Excelデータ等でも可）を30分～1時間おきに提出してもらいます。

28	仕様書 2P. (1) ①看護師対応必須ではなく無資格者での対応は可能か。	予約・キャンセル受付等に従事するオペレーターに資格は必要ありませんが、仕様書 3 P. ②キに示すとおり、ワクチン接種に係る医療的相談へ対応するために看護師又は保健師を常時 1 名以上配置してください。
29	仕様書 3P. (1) ②貴市在住の外国人のおおよその人数を教えてください。	令和 4 年 12 月末時点で、5,270 人です。
30	仕様書 6P. (2-2) ①直接医療機関へ伺いに行くことはあるか。	基本的にはありません。
31	仕様書 11P. 14 トークスクリプトや FAQ、マニュアルに関して、前受託者が使用していたものを参考資料として引継ぐことは可能か。	業務フロー、Q&A、トークスクリプト、業務マニュアルの引継ぎは可能ですが、データ作成にかかり、前受託者が作成したツールなど引継ぎができないものもあります。
32	仕様書 4P. 7. (2-1) ②期間延長または短縮等の可能性はあるか。	国の方針や事業の進捗状況等により、期間延長や短縮の可能性はあります。
33	仕様書 4P. 7. (2-1) イ予約サポートコーナーの受付時間は、9 時～14 時で相違ないか。	相違ありません。
34	仕様書 6P. 7. (2-2) ③コ 対応者の指定はあるか。	指定はありません。
35	仕様書 8P. 8. (1) 代理者は部門責任者でもよいのか。または、受注者が雇用している者で、かつコールセンター等の委託業務に関する運営管理業務に精通した者でなければならないのか。	部門責任者はあくまで従事者のリーダーで代理者を兼ねることは想定しておりません。統括責任者の補佐をする者として、受注者が雇用し、コールセンター等の委託業務に関する運営管理業務に精通した副責任者を配置してください。その上で代理者については、統括責任者が不在等の場合に統括責任者の代わりに業務にあたる者であることから、副責任者としてください。
36	2P 7 委託業務 (1) ②ア 4 週間前など、3 週間より早めることは相談可能か (雇用確保のため)。	No.20 のとおり 3 週間前がめどとなります。
37	その他：統括責任者と部門責任者は複数名でも良いか。	統括責任者は 1 名で、No.35 のとおり副責任者を配置してください。副責任者及び部門責任者は複数名でもかまいません。

38	その他：受託期間中、枚方市の集団接種会場の実施はあるか。	現時点では、集団接種は実施しない見込みです。
39	その他：現在の契約期間及び金額を教えてください。	令和3年4月1日から令和5年6月30日までの契約期間で、令和4年度分に該当する契約金額は827,001,890円です。但し、現受注者は再委託先における不正行為に伴って、164,516,812円の減額を受けることとなっております。 上記結果は、あくまで同一件名の前回の結果です。本案件と仕様内容及び履行期間まで同一とは限りませんので、必ず本案件の仕様書をご覧頂き、仕様の詳細についてご確認ください。
40	コールセンターの運営環境について、オープンブース（本件業務以外の業務を行っているブース）での運営でも宜しいでしょうか。	No.4を参照してください。
41	(1)②ア. 必要席数の算出根拠（想定入電件数等）についてご教示ください。	想定必要席数は、令和5年度の春開始接種（5月～8月）及び秋開始接種（9月～12月）のスケジュールに合わせ、これまでのコールセンターにて予約を受け付けた予約率に、今回想定する接種対象者数を掛け合わせ算出しています。 予約受付開始日において、午後からは応答率が概ね100%となる想定です。
42	(1)②キ. 『医療知識を要する問合せ対応する者について、常時1名以上配置』について、コールセンター設置場所以外のロケーションで、3者通話出来る環境での配置でも宜しいでしょうか。また、この場合でも『保健センターから半径50km圏内』および『シ. コールセンターの受付時間中は受電数の多寡に関わらず、本業務のみに従事すること』の要件を満たす必要がありますでしょうか。	医療知識を要する問合せに対応する者（看護師又は保健師）についても、コールセンター設置場所に常時1名を配置するとともに、本業務のみに従事させてください。
43	(1)②オ. コールセンターの対応情報について、 ・コールセンターで対応した情報を登録するシステムは受注者により新たに準備する必要がありますでしょうか。 ・現行業者で対応された対応履歴データを引き継ぐ事は可能でしょうか。 ・上記が可能な場合、どのようなデータを残されているかカラム情報（対応日時/問合せカテゴリ/応対者/問合せチャネル/問合せ内容等）をご教示ください。	・コールセンターで対応した情報を登録するシステムは受注者により準備してください。 ・対応履歴については、事務処理センターから市が報告を受けた情報（日付・受電数・応対数・入電内容及び対応内容（一部））は引継ぎ可能です。
44	(1)②カ. 外国語での問合せ対応方法について、3者間通話を利用した通訳でもよろしいでしょうか。また、コールセンター設置場所への常駐でなく、別ロケーションでの従事でも宜しいでしょ	コールセンター設置場所への常駐でなく、別ロケーションでの従事でも可能です。なお、3者間通話を利用する場合は再委託になります（No.6を参照してください。）ので、再委託先の業務執行の場所を発注者に届け出て、発注者の承認を得なければなり

	うか。	ません。
45	P2 7. 委託業務 (1) コールセンター業務 昨年度のコールセンターへの入電件数とその入電内容の内訳についてご教示願います。	期間：入電件数 令和4年11月：122,265件 令和4年12月：12,013件 令和5年1月：3,967件 令和5年2月：1,692件 令和5年3月：1,302件 直近の繁忙期と閑散期の入電件数（コールセンター開設時間分）をお示しします。
46	P5 7. 委託業務 (2-1) ③ ソ 前事業者が利用していたスクリプトや FAQ は受領できる認識で宜しいでしょうか。	No.31 を参照してください。
47	ワクチン接種予約(医療機関 50 か所)は本人が医療機関・webなどで予約しているものの予約変更などもコールセンターにて実施しますか(できますか)。	本市の予約サイトで本人がスマートフォン等で予約した変更等も、電話があればコールセンターで対応していただきます(可能です)。ただし、本市の予約サイトの予約ではない医療機関独自のWEB予約などについては、コールセンターによる対応の必要はありません。
48	コールセンターの通信費用は受注者負担とあるが回線構成などの変更は可能ですか。(現行のコールセンター回線構成が不明なため)	コールセンターの応答時に問題がなければ、現行の回線構成からの変更は可能です。ただし電話番号は現行と同じ番号としてください。
49	(2) 事務処理センターの現状の配置席数(最大・最小)についてご教示ください。	1日あたり約20~40名が配置されており、令和5年5月現在、平均26名です。
50	(2) 事務処理センターのメンバーが利用可能な休憩室の準備はございますでしょうか。	現在、約17㎡のスペースを休憩室として利用しています。
51	(2)①ア。 設置場所の図面について、共有可能であればお願いします。 不可の場合、稼働ブースとして何席程度の配置が可能なスペースとなっているかご教示ください。	設置場所の図面は、別紙レイアウト図のとおりです。
52	事務処理センターの従事者はできるだけ枚方市在住者を優先とあるが、現行事業者の枚方市在住者比率など、参考に教えていただけないでしょうか。	No.8 を参照してください。
53	事務処理センター業務(2)①ケについて、郵送費は発注者負担とあるので、後納郵便等での受注者による負担や手続きも必要ない認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
54	事務処理センター業務(2-1) ③(コ)について、Web申請フォームについては既存システムをそのまま利用できる認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

55	事務処理センター業務(2-2) ③(ア)について、医療機関へのアンケートはどの程度の頻度で実施するものですか?またその手法はどのようなものですか?	医療機関への通知は年間 90 件程度、そのうちアンケートは 10 件程度となっています。(予約枠調査以外のアンケートの集約は発注者が行います。)その際の事務処理センターからの送付手法は、FAX送信となります。(対象医療機関は約 50 カ所となります。)
56	(2-1)②ア. 予約サポートコーナーについて、タブレット以外で想定される必要な準備物について教えてください。(机椅子等も含む)	キャビネットや事務用文房具、衛生品、ハンガーラック、アクリル板パーテーションなどを想定しています。 机、椅子、PC、LANケーブルは発注者で用意します。
57	P5 7. 委託業務 (2-1) ③ ス 予約サポートコーナーは過去にも開設実績がありますでしょうか。また、ある場合はその来場者数をご教示いただけますでしょうか。	予約サポートコーナーの令和 4 年度の開設実績は、6 月 20 日から 7 月 29 日までの来場者が 953 名、10 月 28 日から 11 月 30 日までの来場者が 1,063 名となっています。
58	P5 7. 委託業務 (2-1) ③ ス 予約サポートコーナーでは操作サポートや代行以外に「誘導」等の作業もブース数以外に想定が必要でしょうか。	誘導等の業務も必要となります。
59	事務処理センターにて聴覚障害者等の予約対応とあるが、予約サポートコーナーでも同対応は必要となるか?	お見込みのとおりです。
60	(2-2)②. ・システム利用にあたり、必要な環境についてご教示ください。(VPN の準備等含む) ・システム利用料については受注者負担ではない認識でよろしいでしょうか。受注者負担となる場合、利用に関わる費用や課金形態についてご教示ください。 ・本システムはコールセンターでも利用することは可能でしょうか。また、現状は利用されておりますでしょうか。	・予約システムの利用にあたっては通常のインターネット環境が必要となります。(VPN の準備等は不要です) ・システム利用料は受注者負担です。費用等はサイード社にお問い合わせください。(連絡方法はNo.13 を参照してください) ・コールセンターにおいて、本システムにて予約等を行ってください。
61	P5 7. 委託業務 (2-2) ① 予約枠の作成については、各医療機関から五月雨式に事務処理センターに枠の回答が来るのか、貴市を経由して約 50 カ所分の枠の回答が一括で回答されるのか、どちらでしょうか。	医療機関から FAX により事務処理センターへ(メールで回答する医療機関は発注者を經由)基本 1 月分の予約枠の回答が各医療機関から五月雨式に送付されてきます。 予約枠の作成については、仕様書 P6 (2-2) ③エのとおりとなります。
62	接種券発行件数の抽出条件をご教示ください。	仕様書 P5 7. 委託業務 (2-1) ③に示すとおり、接種間隔の到来や転入者で接種の対象となる人、接種の対象年齢に到達した人などを VRS の接種履歴や住民情報データから抽出してもらいます。 詳細な抽出条件は前受託者からの引き継ぎ及び発注者と協議し決定します。
63	事務処理センター業務(2-1) ③について各種発送を考慮し、(2-3) ②の予診票数を踏まえれば接種券の発行数が非常に少ないように思われますが、この総定数量の範囲で問題ないですか。	令和 5 年春開始接種時(令和 5 年秋開始接種時においても同様)などの一斉に接種券を発送する分については、別の委託業務で発行しています。 事務処理センターから発送する接種券は仕様書 P5 7. 委託業務 (2-1) ③に示すとおり (No.62 を参照してください。)であり、発行件数は直近 6 カ月分

		の実績数を記載しています。
64	7月以降、各月ごとの接種対象数ほどの程度を見込んでいますでしょうか。	各月ごとの接種対象数ではありませんが 春開始接種期間 7～8月：約15,000人 9～12月：約150,000人
65	P5 7. (2-1) ③ コ 接種券・接種証明書の発行・処理実績（直近6ヵ月実績）を記載いただいておりますが、7月以降に増える見込みはありますか。	実績どおりの見込みです。なお、接種証明書については、旅行支援での提出が不要となるため減少する見込みです。
66	(2-3)③. 各種業務手順に関わる現行の運用手順書は引継ぎ頂けますでしょうか。	No.31 を参照してください。
67	(2-3)③ク 予診票原本を運搬・保管するにあたり、必要な準備物及び運搬方法をご教示ください。	準備物は、予診票を保管するための段ボール箱が必要です。運搬方法については、運送業者へ依頼することは問題ありませんが、風雨対策や飛散防止等措置を講じたうえ、受注者が搬入搬出に立ち合うなどセキュリティ対策も行い実施してください。
68	9. 再委託での運営を前提とする場合、入札時点で届け出する必要はありますか。	入札時点で届け出る必要はありません。
69	P4 7. 委託業務 (2) ① コ 「必要な手続きを経ることで、前受託者が…」とありますが、機器等を継続して利用する場合、どの程度の費用を見込んでおけばよろしいでしょうか。また、その物品一覧と物品数量を教えてください。	No.12 を参照してください。
70	印刷及び郵送は発注者にて実施し、受注者は封入封緘のみを実施する認識で相違ないでしょうか。	接種券の白紙台紙及び同封物は発注者で用意しますが、仕様書 P5 7. 委託業務 (2-1) ③ に示すとおり封入封緘業務だけではなく、対象者の抽出や白紙台紙へ宛名情報や接種履歴情報を印字する業務、内容のチェック、郵便差出票の記載の郵送準備までの一連の業務を実施してください。
71	封筒、接種券・証明書、その他同封物の印刷は発注者にて実施いただく形で宜しいでしょうか。 もし、印刷が受注者が必要な場合、必要な封入物の種類内訳、内容物毎の必要部数、印刷仕様（紙質、用紙サイズ、印字方法、加工方法、封筒仕様等）をその精算方法も含めてご教示ください。	封筒、その他印刷物及び接種券の白紙台紙は発注者で用意します。接種券について白紙台紙へ宛名情報や接種履歴情報を抽出し、印字する印刷業務は受注者で実施してください。なお、白紙台紙へ印字する印刷ツールは発注者でも用意していますので、No.62 のとおり受注者にて抽出した対象者情報を印刷ツールで印字することが可能です。 また、接種証明書の印刷については VRS で作成される PDF 帳票を A4 サイズにて受注者で実施してください。（紙質は問わない）

72	コールセンターの想定席数が増えた場合、増額の協議は可能でしょうか。	発注者と協議の上、決定した席数が想定席数を超える場合は、増額の変更契約を行います。一方、協議の上、決定した席数が想定席数を下回る場合は、減額の変更契約を行います。ただし、受注者の理由により仕様を超える席数を配置した場合には、この場合を含めません。
73	接種券の発行に関し、秋冬接種等に向けて(2-1)③イ～ケに記載の内容以外にまとめて送付するなどの対応は本業務には含まれていない認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。No.63 もご参照ください。
74	サイード社は受注者の再委託先になる認識でしょうか。また、その場合に予約システムの改修や住民のローデータ修正等の作業が発生する場合の費用は本委託の範囲に含まれない認識で良いでしょうか。	サイード社は再委託先にはならない認識です。予約システムに係る費用は全て本委託の範囲に含まれますが、現行のサイード社の料金体系では、システム改修費も月額料金に含まれているという認識です。詳しくは、No.13 を参照のうえ、サイード社にご確認ください。
75	受注者が一からシステムを構築する必要があるものはありますでしょうか。	受注者が一からシステムを構築いただく必要はありません。予約システムは、現在枚方市で利用している株式会社サイードの「コロナワクチン接種予約管理システム」を引き続き利用するものとします。
76	想定必要席数については、9時から18時まで常時その席数を配置し続ける必要がありますでしょうか。(休憩時間帯については、協議のうえ決定した席数未満での運営となる時間帯が発生しても問題ないか)	8時間勤務であれば労働基準法上1時間の休憩時間が必要となるため、常時その席数を配置し続ける必要はありません。従事者の休憩する時間帯は指定しませんが、従事者の休憩時間や昼休み等の確保を考慮した上で、交代休憩等により業務に支障をきたさないよう、発注者と協議の上、従事者の配置を行ってください。
77	現行受託者との令和4年度契約金額をご教示ください。	No.39 を参照してください。
78	コールセンターの運営拠点について、複数拠点での運営になっても宜しいでしょうか。	コールセンターの拠点は1箇所としてください。
79	「過去5年の間に、政令指定都市・中核市又は特別区において、本業務と同種の業務の元請としての履行実績(履行中の場合は1年以上の実績)を有すること。なお、同種の業務とは、予約受付等のコールセンターの運営と各種申請に対する事務処理等を総合した業務をいう。 ※ 自治体でのワクチン接種(いわゆる集団接種)の予約受付・会場運営のみを受託していた場合は、同種の業務には該当しないものとする。」 と記載ございますが、同種の業務とはマイナンバー業務(予約受付などのコールセンター対応+交付前準備などの事務業務)や給付金業務	予約受付等のコールセンターの運営と、窓口・各種申請・コールセンター対応業務、システム運営業務、書類の件数確認・内容審査業務、請求データ作成業務等に対する事務処理等を総合した業務で元請としての履行実績があれば、同種の業務に該当することとなります。

	(問合せなどのコールセンター+申請受付・審査などの事務業務) も含まれますでしょうか。	
80	コールセンターの設置場所は圏内であれば 2 拠点で運営して問題ないでしょうか。また、設置環境はシェアード環境でも問題ないでしょうか。	コールセンターの拠点は1箇所としてください。環境については、No.4を参照してください。
81	「電話番号については、枚方市新型コロナワクチン予約・相談コールセンターが利用している電話番号を前受託者から適切に引き継ぎし、業務開始日から引き続き使用できるようにすること。」と記載がございますが、前受託者が使用されている電話番号のキャリア、回線種類等をご教示いただくことは可能でしょうか。	キャリアについては、NTT Communications です。回線種類はArctstar IP Voice 回線です。No.5を参照してください。
82	「コールセンターの電話回線、通信回線の開設(回線終端装置の設置等)や配線、インターネット環境利用のために必要な契約等は受注者において行うこと。」とあるが、受注者の用意が必要なインターネット環境とは単純にインターネットが利用できる環境であればよろしいでしょうか?VPNで接続等接続要件があればご教示ください。また、お客様側の回線を敷設等は不要という認識で問題ないでしょうか。	通常のインターネットが利用できる環境であれば問題ありません。なお、本市独自ネットワークへの接続は事務処理センターに設置するPC以外からはできません。発注者側の回線敷設についてはご認識の通りです。No.60を参照してください。
83	「本市独自ネットワーク(LGWAN接続系と個人番号利用事務系)で利用できる端末を受注者で調達」との記載がございますが、LGWAN接続用PCと個人番号利用事務用PCは1台のPCで兼用可能でしょうか。それとも、それぞれの用途用にPCを用意する必要がありますでしょうか。	PCの兼用は不可で用途別にそれぞれ調達する必要があります。ただし、本市独自ネットワーク(LGWAN接続系)で利用できるPC(26台)はNo.12に示すレンタル品に含まれており引き続き利用が可能です。また、(個人番号利用事務系)で利用できるPC(14台)についても発注者から貸与可能です。No.9を参照してください。
84	「キitting手順・ウィルスソフト等の市規定のソフトウェアは発注者が提供する」との記載がございますが、受注者が調達するPCの指定はございますでしょうか。指定がある場合、メーカー、型番、必要スペック等の情報を事前に開示いただくことは可能でしょうか。	PCの指定はありませんが、業務を迅速におこなえる性能が必要です。現事務処理センターでは、COREi5-1135G7 + RAM:8GB や、COREi5-10210U + RAM:16GB 相当のPCを利用しています。
85	「ネットワーク敷設工事についても必要に応じて受注者で行うこと。(既存のネットワーク配線や電気配線等を利用できる可能性もある)」との記載がございますが、受託業務の契約終了時に撤去を行う必要は無いとの理解で相違ありませんでしょうか。	既存の設備を継続して使用した場合においても、契約終了時には撤去していただく予定です。
86	「受注者において用意したタブレット端末等を用いて、予約システムの操作サポートや代行を行うこと。」との記載がございますが、VRSというソフトウェアは発注者より提供いただけるという理解で相違ないでしょうか。	個人番号利用事務系で利用できる端末のキitting時に合わせてVRSのURLを利用できるように設定します。VRSの推奨ブラウザは、Microsoft Edge、Google Chrome、Apple Safari となりますので、いずれかのソフトウェアは準備いただきますようお願いし

		ます。
87	VRS というソフトウェアを使用するために必要となる PC やタブレットの推奨スペックを開示いただくことは可能でしょうか。	VRS を使用する PC の推奨スペックについてはお答えできるものはありません。VRS の読み込みに必要なタブレットは、国から配布されたものを市から貸与します。
88	コールセンターからの発信時の発信者番号通知に指定はありますでしょうか。 (問い合わせ番号と同一である必要がある等)	予約・相談コールセンター（フリーダイヤル）と同一の番号が通知されるようにしてください。
89	コールセンターからの FAX 送信時の発信者番号通知に指定はありますでしょうか。 (問い合わせ番号と同一である必要がある等)	FAX 対応は事務処理センターで行うため、コールセンターから FAX を送信することはありません。なお、FAX については発信者番号通知に指定はありません。
90	コールセンター業務では FAX の設置が必要でしょうか。	コールセンターに FAX の設置は必要ありませんが、事務処理センターには必要です。
91	通話の録音有無、提出の必要がございますでしょうか。	通話の録音は必要です。すべての通話記録の提出の必要はありませんが、事実確認のため通話内容を発注者が確認する必要があるため、録音等を一定期間保存し、電話番号等から対応内容等を確認できるよう対応を行ってください。
92	項番 83 の質問と重複するところがございますが、枚方市様独自ネットワークへの接続に際し、受託者側にて LGWAN 接続業者や接続サービスを用意する必要は無いという理解にて問題ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
93	PC ハードディスクのデータ消去作業の証明書につきましては、第三者(専門業者)による削除証明書では無く、受託企業担当者の作業証明にて対応可能でしょうか。	対応可能ですが、詳細については別途協議とします。
94	外国語対応は三者間通話（通訳）での対応は可能でしょうか。あわせてその通訳業務の再委託は可能でしょうか。	No.6 を参照してください。
95	事務処理センターのレイアウト図の開示は可能でしょうか。	現在のレイアウトについては、別紙レイアウト図をご確認ください。 No.51 を参照してください。
96	FAX の着信件数および電話の入電件数、1 件あたりの通話時間をお教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・FAX は、聴覚や発語に障害のある人からの着信のほか、医療機関からの着信もありますが、実績数値は把握しておりません。 ・コールセンターの直近の受電件数「4/24（月）～4月30日（日）」は、24日：207件、25日：2039件、26日：303件、27日：3837件、28日：4017件、29日：161件、30日：79件となっています。

		<p>なお、25、27、28日は、1日当たり約7000人の高齢者等を対象とした予約受付開始日となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1件当たりの平均通話時間は約10分となっています。
97	同封物の内容をお教えてください。また、この同封物および封筒は貴市にて手配の認識でよろしいでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・接種券一体型予診票(予防接種済証を含むA3サイズ) ・新型コロナワクチンの説明書(A4サイズ) ・新型コロナワクチン接種のお知らせ(A4サイズ) ・新型コロナワクチン接種予約のしおり(A4サイズ) ・予約サイトでの操作方法(A4サイズ) <p>を現時点では想定しています。同封物及び封筒の手配についてはご認識の通りです。</p>
98	医療機関への調査方法、使用媒体をお教えてください。	メール(発注者から送付)、FAX及び電話です。
99	医療機関への通知物および送付アンケートは貴市にて手配の認識でよろしいでしょうか。また支援業務の内容をお教えてください。	手配(作成)については、ご認識の通りです。支援業務については、通知物及び送付アンケートを医療機関にFAXで送信することや、受信したFAXの市への引継ぎ、未回答の医療機関への催促連絡を行うこと等を想定しています。
100	アップロード作業は当該時間帯に、「事務処理センター内で行う」との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
101	処理件数が想定を大きく超過した場合、委託料の見直しはあるのでしょうか。	発注者と協議の上、決定することとします。
102	「同様の手段で予診票の確認を行えるようにすること」とありますが、その手段をお教えてください。	全ての予診票データの中から、必要に応じ予診票を確認する場合に、該当の予診票を健康管理システム等によりデータの格納場所を把握できるようにするとともに、原本の保管場所もわかるようにすること。
103	「同様の形式で発注者が確認できるようにすること」とありますが、その形式をお教えてください。	予診票のデータを健康管理システムへ登録し、予診票をスキャンしpdfファイルとしてデータで保存した上で、Excelでリストを作成し管理しています。また通し番号の取り方やデータのファイル名等は前受託者と同様の方法で設定していただきます。
104	支払いデータの指定形式をお教えてください。	Excel形式となります。
105	「現在のルールに則り整列し保管すること」とありますが、そのルールをお教えてください。	通し番号順に予診票を市指定の枚数格納し、必要事項を記載した文書保管箱を市の指定する順番に整列して納品していただきます。

106	保管場所への運搬に係るセキュリティ基準（セキュリティ便必須等）をお教えてください。	No.67 を参照してください。
107	「コールセンター業務部門ごとに責任者を配置すること」とありますが、コールセンター部門責任者は複数人配置するのでしょうか。	「コールセンター業務等の部門ごとに責任者を配置すること」と読み替えてください。各部門に係る責任者を少なくとも1名は配置してください。
108	統括責任者不在時の代理者は、事務処理センターにて従事している各部門責任者の兼務でもよろしいでしょうか。	No.35 を参照してください。
109	前受託者から本業務に使用する業務マニュアル等の引継ぎは可能でしょうか。	No.31 を参照してください。
110	想定席数を基本とし、対象日の3週間前をめどに必要な人員数等を発注者と協議しとありますが、協議の結果、総定数以上の配置が必要な場合追加で費用の請求は可能でしょうか	No.72 を参照してください。
111	実際に出勤した人数数に満たないことになった場合には速やかに市に報告すること。なおこの場合は委託料から減額するものとするがありますが、減額金額の計算方法をお教えいただけないでしょうか	必要な時間に対して不足している時間に単価を乗じた額を算出し、消費税等を乗じた額となります。見積書内で一般管理費分等の積算にあたり、各経費に対して一定割合を乗じている場合は、その割合も乗じたうえで算出するものとします。
112	ブース数＝席数との認識で1ブースにつき1名を常時着座させとかないといけないとの認識でよろしいでしょうか。	休憩等で離席することは認めています。ブース数を円滑に対応できる人員体制を整えてください。 No.76 を参照してください。
113	接種券や証明書に係る同封物等については対象年齢等により適切に組み分けし、郵送する場合はとあるがその際の郵送料負担は発注者及び受注者のどちらでしょうか	郵送料負担は発注者となります。
114	開設作業は30分前から行いとあるが、全従事者が30分前から開設作業を実施しなければいけないのでしょうか。	開設作業を円滑に行うにあたり必要な人員体制を整えてください。
115	受注者において用意したタブレット端末とあるが、用意するタブレットに指定はあるのか。また用意する台数は決まっているのか	No.25 を参照してください。
116	予診票の想定処理件数に対して、1件あたりの処理時間はどの程度の想定していますでしょうか。また前年度の事務処理センターの配置実績をご提示いただけないでしょうか。	1件あたりの処理時間については処理方法により異なるため想定はございません。事務処理センターの配置実績については No. 14 をご参照ください。
117	事務処理センターには最大何名程度の座席の設置が可能でしょうか。	別紙レイアウト図から確認してください。

118	コールセンターで必要席数が9月1日から22日までの間で40席増席し、その後40席減いたしますが、従事者を派遣で考えている場合は、派遣法により31日以上契約が必要なため、使用出来ません。その場合、日雇い派遣の例外条件に該当する方を募集し、対応することになりますが、問題ございませんか？	労働基準法や派遣法など法令を必ず遵守し配置を行ってください。
119	引き継ぎに関して今使用している業務フロー、Q&A、トークフロー、業務マニュアルは引き継いでいただけますか？	No.31を参照してください。
120	予約システムは今利用しているものをそのまま利用出来ますか？ 新たな契約は必要でしょうか？	予約システムは、現在枚方市で利用している株式会社サイシードの「コロナワクチン接種予約管理システム」を引き続き利用するものとし、そのための株式会社サイシードとの契約等に関する一切の手続きは受注者において行うものとします。 手続き方法はNo.13を参照してください。
121	今現場で業務を行っている事業者様から業務に関する研修を受けることは可能でしょうか？	不可能です。引継ぎのみとなります。
122	コールセンターで利用するデータの引継ぎはいつを想定していらっしゃいますか？	トークスクリプト等については引継ぎ期間に引継ぎます。
123	コールセンターの外国語対応については三者間通話でも可能でしょうか？	No.6を参照してください。
124	コールセンターの従事者は、業務時間中、他の業務案件との兼業は禁止という認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
125	事務処理センターで利用するソフトウェアは市がご用意いただけるとのことですが、Microsoft Officeも含まれていますか？	Microsoft Officeは発注者が提供するソフトウェアに含まれません。ただし、No.83に示すPCにはMicrosoft Officeがインストールされています。
126	コールの想定席数に関して スタッフとの契約の観点から9月1～22日のみ70席の対応が難しい場合9月1～30日は70席など期間の想定変更は可能かどうか。	仕様書のとおりです。ただし、No.15のとおり想定必要席数及び期間（間隔）については修正される場合があります。 なお、想定必要席数が増えた場合については、発注者と協議の上、増額の変更契約を行うことを想定していますが、受注者の理由により仕様を超える席数を配置した場合については、含めません。
127	コールセンター設置場所に関して 同フロアで別のコール業務を行う者がいても問題ないか。 パーテーション等の区切る、部屋を分ける等の決まりはあるか。	No.4を参照してください。

128	外国語の問い合わせは現場に対応可能スタッフを配置したほうが良いのか、再委託での三者間通話での同時通訳等の対応は可能か。	No.6 を参照してください。
129	コールセンターはスタッフの休憩時間を加味した上で、09:00-18:00 の間常時必要席数を補う必要があるのか。	No.76 を参照してください。
130	看護師の休憩時間を加味した上で、09:00-18:00 の間常時1人対応できる状態にする必要があるのか。	お見込みのとおりです。
131	枚方市民の雇用創出に寄与するため、できる限り本市在住者を優先的に配置することとあるが、難しい場合は他市在住者でも可能か。	No.8 を参照してください。
132	<予約サポートコーナー>は社員の常駐は不要か	社員であることは要しませんが、設置場所は保健センターの執務場所と離れていることから、現場の責任者として従事者への指示や、事務処理センターや発注者との連絡調整等を行うことができる者を常駐させてください。
133	<予約サポートコーナー>の机等の備品は受注者にて準備が必要か	机と椅子については、発注者が提供します。その他の物品については受注者での準備となります。No.56 も参照してください。
134	枚方市保健センター執務室の現在の間取りや備品の配置など分かるものがあればご教示いただきたいです。	別紙レイアウト図のとおりです。
135	仕様書P.8 『転入者等の新規対象者の登録・転出等の消除情報を適宜入力し』とは、いつ誰が転入・転出したかという転入者の情報を定期的に共有いただけるということでしょうか	本市の健康管理システムを使用し、受注者で住民情報の抽出作業を行ってまいります。
136	仕様書P.8『カ. 毎月10日ごろまでに医療機関から提出される各月の請求書について、受領している予診票の件数と請求金額のチェック及び医療機関との調整を行い』現委託業者で実施している医療機関の調整方法はどのような方法でしょうか (電話・FAX・郵送・メール等)	基本的には電話及び郵送です。
137	予診票以外での個人情報に記載されている紙媒体は、保管期間を決めて徐々に処理してもよいのでしょうか。それとも都度処理物等の報告が必要でしょうか。	申請書等の保管期間は市で指定しており、業務期間中に廃棄することはないため、執務室のロッカー等で適切に保管してください。
138	7. 委託業務 カ. 外国語 (少なくとも英語・中国語・韓国語) での問い合わせに対応 ・コールセンターの外国語対応は各月何人必要想定でしょうか?	各月の対応人数についてはお答えできるものはありません。令和4年12月末時点の外国人人口は5,270人です。

139	<p>7. 委託業務(1) コールセンター業務③ 業務内容の詳細について</p> <p>オ. コールセンターで対応した情報は、内容を容易に検索できる形で一元的に登録・管理すること。</p> <p>・現在は何かシステム等を入れているのでしょうか。</p>	<p>現在のコールセンター事業者が使用しているシステム名については本市がお答えできるものではありません。</p> <p>一元的に登録・管理等についてはNo.22 を参照してください</p>
140	<p>7. 委託業務 (2) 事務処理センター業務</p> <p>① 事務処理センターの設置・運営について</p> <p>ウ. 運営に必要な消耗品、家具什器類(机、椅子、ロッカー、コピー機、シュレッダー、PC等)は、受注者において準備すること。ただし、机・椅子については、発注者で確保しているため、不足する場合のみ必要となる。</p> <p>・机・椅子はいくつ用意されていますでしょうか。</p>	<p>椅子(肘付き) 27脚、椅子(折り畳み可) 33脚、長机2台、長机大(8人程度の会議用) 1台を用意しています。</p>
141	<p>7. 委託業務 カ. 外国語(少なくとも英語・中国語・韓国語)での問い合わせに対応</p> <p>3者間通話を活用することは可能でしょうか。</p>	<p>No.6 を参照してください。</p>
142	<p>8. 運営体制 運営体制の従業者人数について</p> <p>・窓口対応業務・予約システム業務・予診票管理業務それぞれの現在の配置人数を教えてください。</p>	<p>No.14 を参照してください。</p>
143	<p>7. 委託業務 対象の医療機関について</p> <p>・対象の医療機関数を教えてください。</p>	<p>5月1日時点では163施設です。</p>
144	<p>7. 委託業務 執務室について</p> <p>・現在のレイアウトを教えてください。</p>	<p>別紙レイアウト図の通りです。</p>
145	<p>7. 委託業務 全受託会社から引き継ぐ電話番号について</p> <p>・フリーダイヤルとお見受けするが通話料は受託者側で負担でしょうか。また回線はNTT回線でしょうか。ネット回線でしょうか。</p>	<p>通話料については、ご認識の通りです。</p> <p>回線については、No.81 を参照してください。</p>

枚方市 総務部 契約課

TEL : 072-841-1345、 FAX : 072-841-2015

E-mail 送付先 : keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)

レンタル物品一覧

摘要	レンタル事業者	品番	数量	単位	備考
1 パソコン【LGWAN】	コーユーレンタ(株)		26	台	LGWANで使用
2 複合機	コーユーレンタ(株)	SC6170FPD	3	台	
3 A3レーザーカラープリンター	コーユーレンタ(株)	52-LCKF	2	台	
4 レーザープリンタ用増設カセット	コーユーレンタ(株)	52-LPKF	2	台	プリンタに追加でセットする(用紙を入れるための)の物
5 インワゴン	コーユーレンタ(株)	NRS-32	26	台	
6 脇机	コーユーレンタ(株)	NRS-32GN	1	台	
7 会議机	コーユーレンタ(株)	RS-6-1AN2	12	台	1800×450
8 会議机	コーユーレンタ(株)	RS-6-1S	6	台	1500×450
9 パーソナルロッカー10人用	コーユーレンタ(株)	FRS-PL-10DK	2	台	
10 パーソナルロッカー10人用非常解除キー	コーユーレンタ(株)	EKEY-ICDK	1	台	
11 キャビネット 引き出しタイプ(下段)	コーユーレンタ(株)	RS-7-5	12	台	
12 " 両開き(上段)	コーユーレンタ(株)	RS-8-3A	12	台	
13 " 増設棚板	コーユーレンタ(株)	05RS-8-3BT	11	台	
14 引違書庫(小)	コーユーレンタ(株)	RS-8-1	2	台	
15 引違書庫(大)	コーユーレンタ(株)	RS-8-1A	2	台	
16 3連パネル(衝立)	コーユーレンタ(株)	NKS-3P18	2	台	
17 ホワイトボード	コーユーレンタ(株)	BS-2W	1	台	
18 シュレッダー	コーユーレンタ(株)	P-4-1	2	台	
19 傘立て(30人用)	コーユーレンタ(株)	SK-3	2	台	
20 コートハンガー	コーユーレンタ(株)	FS-CH1	2	台	
21 冷蔵庫	コーユーレンタ(株)	Y-1AMNS	1	台	
22 電子レンジ	コーユーレンタ(株)	Y-15H60	1	台	
23 サーキュレーター	コーユーレンタ(株)	Y-6C	3	台	
24 扇風機(サーキュレーター付)	コーユーレンタ(株)	Y-7A	1	台	
25 扇風機	コーユーレンタ(株)	Y-7S	1	台	
26 台車(大)	コーユーレンタ(株)	RC-2L	1	台	
27 ハンガー	コーユーレンタ(株)	51-1Z0089	19	個	
28 23/24インチモニター	コーユーレンタ(株)	52-PPKF	1	台	
29 ビジネスフォン(電話機)	コーユーレンタ(株)	52-TYWG	12	台	
30 " 主装置	コーユーレンタ(株)	52-THWG	1	台	
31 書庫(両開き)	イトレント(株)	BWN S59	5	台	
32 書庫(ラテラル)	イトレント(株)	BWN L3	8	台	
33 書庫(引き違い)	イトレント(株)	BWN N5	3	台	
34 書庫ベース	イトレント(株)	BWN用	8	台	
35 書庫棚	イトレント(株)	追加用	8	台	

レンタル事業者名	詳細
コーユーレンタ(株)	TEL : 06-6569-1019 ※枚方市の受託業務である旨をお伝えください。
イトレント(株)	TEL : 06-7664-8792 ※枚方市の受託業務である旨をお伝えください。



4階平面図 1/100